



2
Jours

Pratiquer l'écoute active

dans **COMPETENCES RELATIONNELLES - COMPETENCES RELATIONNELLES** / Réf : EFF-COR-14

Objectifs de la formation

- Identifier les enjeux de l'écoute, ses freins et ses mécanismes
- Gérer les techniques et des attitudes d'écoute active et en mesurer les effets
- Développer ses capacités d'écoute en situation professionnelle

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Utiliser l'écoute de manière appropriée

- Comprendre
- Créer un climat de confiance
- Permettre à l'autre de s'exprimer
- Éviter d'interpréter
- Adapter son comportement et son discours
- Être écouté et donner du poids à ses interventions
- Mieux gérer les différentes situations professionnelles (entretiens, réunions, conflits, négociations, situations difficiles)

Jour 1 - Après-midi

2. Différencier les niveaux d'écoute

- Verbal : le vocabulaire
- Non verbal : posture et gestuelle
- L'expression de l'émotion

3. Intégrer les méthodes de l'écoute active

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





- Questionnement
- Reformulation
- Approfondissement
- Validation

Jour 2 - Matin

4. Examiner les qualités à mettre en oeuvre

- La disponibilité
- L'accueil et l'intérêt
- L'impartialité : absence de jugement
- L'empathie

5. Déterminer les situations d'application d'une écoute active

- Caractéristiques et implications
- Entretiens
- Réunions
- Négociations
- Situations conflictuelles

Jour 2 - Après-midi

6. Préparer des exercices pratiques

- Savoir mener un entretien
- Maîtriser l'expression de ses réunions
- Se positionner dans l'échange
- Jeux de rôles

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



Public cible

Toute personne souhaitant améliorer ses capacités d'écoute

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Les concepts, outils, méthodes seront transmis au travers de présentations théoriques
- Pour s'assurer de la bonne assimilation des savoirs, le formateur proposera des études de cas pratiques issues ou inspirées des situations des apprenants
- Des ateliers collaboratifs en sous-groupes (workshop) pourront être mis en place afin de faciliter l'acquisition des connaissances

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation
- L'évaluation privilégiera la réalisation de cas pratiques corrigés
- Elle pourra également prendre l'aspect d'un QCM ou d'un quiz
- Enfin la bonne acquisition des savoirs pourra être vérifiée par la mise en place de jeux de rôles évalués avec retours du formateur
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation

